



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
EN LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN
SOCIAL, AÑO 2023**

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autora:

Baltazar García, Patricia

Asesor:

Carpio Hinojosa, Rafael Gino

ORCID: 0000-0002-0269-2720

Jurado:

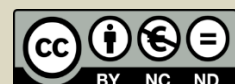
Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2024



ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	documentop.com Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO
DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, AÑO 2023**

Línea de Investigación: Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autora:

Baltazar García, Patricia

Asesor:

Carpio Hinojosa, Rafael Gino
ORCID:0000-0002-0269-2720

Jurado:

POLO CERNA, DORA ALEJANDRINA
RIVEROS CUELLAR, ALIPIO
TORRES SUAREZ, ROBERTO

Lima – Perú
2024

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción y formulación del problema	1
1.1.1 Problema general.	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.2 Antecedentes	4
1.2.1 Internacionales.....	4
1.2.2 Nacionales	5
1.3 Objetivos	8
1.3.1 Objetivo general.	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
1.4 Justificación.....	9
1.4.1 Justificación teórica	9
1.4.2 Justificación metodológica	9
1.4.3 Justificación práctica	10
1.5 Hipótesis.....	11
1.5.1 Hipótesis general.	11
1.5.2 1.5.2 Hipótesis específicas.....	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	12
2.1.1 Teoría del estrés laboral.....	12
2.1.2 Definiciones del estrés laboral.....	16

2.1.3	Factores para detectar el estrés tóxico o problemático	17
2.1.4	Causas que producen el estrés laboral	18
III.	MÉTODO.....	30
3.1	Tipo de investigación	30
3.2	Ámbito temporal y espacial.....	30
3.3	Variables.....	30
3.4	Población y muestra	31
3.5	Instrumentos	32
3.6	Procedimientos	33
3.7	Análisis de datos.....	33
IV.	RESULTADOS.....	34
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
VI.	CONCLUSIONES	54
VII.	RECOMENDACIONES	55
VIII.	REFERENCIAS	56
IX.	ANEXOS.....	59
9.1	Anexo A Matriz de consistencia	59
9.2	Anexo B Matriz de operacionalización.....	63
9.3	Anexo C Encuesta.....	65
9.4	Anexo D Alfa de Cronbach.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Desarrollo de estrés.....	15
Tabla 2. Relación entre las dimensiones y los factores del estrés.....	25
Tabla 3. Principales efectos y sus síntomas que produce el estrés.	26
Tabla 4. Las dimensiones del estrés y sus indicadores.	29
Tabla 5. Resultados de la encuesta del estrés laboral.	37
Tabla 6. Resultados de la encuesta del desempeño organizacional.	42
Tabla 7. Estrés (Agrupada).	43
Tabla 8. Desempeño Organizacional (Agrupada).....	44
Tabla 9. D1_CAMBIO (Agrupada).	45
Tabla 10. D2_Entono_Laboral (Agrupada).	46
Tabla 11. D3_Individualidades (Agrupada).....	47
Tabla 12. Correlaciones.	48
Tabla 13. Correlaciones.	49
Tabla 14. Correlaciones.	50
Tabla 15. Correlaciones.	51
Tabla 16. Matriz de consistencia.....	62
Tabla 17. Matriz de operacionalización.....	64
Tabla 18. Encuesta.	67
Tabla 19. Resumen de casos para la evaluación de la confiabilidad del instrumento del estrés laboral.	68
Tabla 20. Estadísticas de fiabilidad.....	68
Tabla 21. Resumen de casos para la evaluación de la confiabilidad del instrumento desempeño organizacional.....	69
Tabla 22. Estadísticas de fiabilidad.....	69

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calculadora de muestra.	32
Figura 2. Presentación de los resultados de la tabla 7.	43
Figura 3. Presentación de los resultados de la tabla 8.	44
Figura 4. Presentación de los resultados de la tabla 9.	45
Figura 5. Presentación de los resultados de la tabla 10.	46
Figura 6. Presentación de los resultados de la tabla 11.	47

Resumen

Objetivo: Determinar en qué medida se relaciona el nivel de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023. **Método:** Tipo básica, alcance correlacional, con enfoque cuantitativo. **Resultados:** Existe un nivel alto de estrés laboral en un 44.6%, existe un nivel regular del desempeño organizacional en un 32.5% **Conclusiones:** Se puede determinar que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023, con un nivel de correlación de 0.52, en que predomina el factor del entorno laboral como el mayor estresante laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño organizacional, el cambio, el entorno laboral, individualidades

Abstract

Objective: Determine to what extent the level of stress and the level of organizational performance of the employees of THE HEADQUARTERS OF THE MINISTRY OF DEVELOPMENT AND SOCIAL INCLUSION are related, in the year 2023. **Method:** Basic type, correlational scope, with a quantitative approach. **Results:** There is a high level of work stress in 44.6%, there is a regular level of organizational performance in 32.5% **Conclusions:** It can be determined that work stress is significantly related to the organizational performance of the employees of THE HEADQUARTERS OF THE MINISTRY DEVELOPMENT AND SOCIAL INCLUSION, in the year 2023, with a compensation level of 0.52, in which the work environment factor predominates as the greatest work stressor.

Keywords: Work stress, organizational performance, change, work environment, individualities

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción y formulación del problema

El impacto de la pandemia por el COVID 19 ha sido significativamente negativo para las organizaciones, especialmente las que realizan servicios presenciales, porque para contenerla una de las medidas más efectivas era contraer la economía y entrar en un estado de cuarentena, algunas organizaciones estuvieron preparadas para afrontar la crisis , pero otras no estaban preparadas o su adaptación ha sido muy lenta, la falta de capacidad para controlar las necesidades o las demandas han hecho de se eleven los niveles de estrés de muchos colaboradores, porque tenían que aprender de nuevo y adaptarse en muchos caso al uso de las nuevas tecnologías e incluso para aprender y realizar sus nuevas actividades. (Freires et al., 2023)

A nivel latinoamericano, el estrés es un grave problema en las organizaciones, porque se correlaciona inversamente con el bienestar de la salud, es decir que, a mayor estrés de los colaboradores, entonces menos será su buena salud, y se ha demostrado que los colaboradores que no tiene una buena salud tienen un menor desempeño, principalmente por el ausentismo laboral (Jorge et al., 2023). También se ha identificado que el estrés se relaciona con la ansiedad y la depresión cuando las personas están capacitándose, por lo que es necesario para tener un mejor aprendizaje gestionar adecuadamente el estrés, y tener una atención rápida en caso de que la personas presente los síntomas de la depresión porque puede afectar principalmente su salud. Así también, el estrés en un entorno académico dificulta el correcto aprendizaje (Arntz V. et al., 2022).

Según Pozos-Radillo et al. (2022) se ha identificado que un elevado nivel de estrés no solo afecta la salud, sino también el desempeño académico, lo cual también puede ser perjudicial para las organizaciones que necesitan capacitar a sus colaboradores para realizar determinadas tareas nuevas pero que muestran síntomas de tener un estrés toxico o negativo

muy alto. Existente también algunos estresores que afectan el desempeño organizacional como el clima organizacional, el lugar de la organización y la influencia que pueda tener el líder dentro de la organización. (Cabay-Huebla et al., 2022)

La institución en la que se centra el presente trabajo de investigación en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Gob.pe, 2023) en la cual tiene como propósito lo siguiente:

Mejoramos la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promoviendo el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de sus propias capacidades. Formulamos, planificamos, dirigimos, ejecutamos, supervisamos y evaluamos las políticas sectoriales en materia de desarrollo e inclusión social, para mejorar de la calidad de vida de la población. Nuestra misión es garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada, con el fin de cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y a oportunidades que permiten el crecimiento económico. Trabajamos para erradicar la pobreza extrema y la desnutrición crónica infantil, y para que los niños de todo el territorio nacional reciban servicios universales de salud y educación de calidad.

En ese sentido, es que la institución tiene un rol clave que beneficia a miles de personas y debe ser muy eficiente en su gestión. Son dos principales problemas que ocurren con más incidencia, la alta demanda de horas laborales con un incremento del 20%, lo que hace que muchos trabajadores realicen horas extras. Y el bajo control de lo que se hace y sobre el trabajo que se realiza o se tiene que hacer; esto es perjudicial para cualquier organización. Por eso la organización ha mostrado preocupación en la forma como motivan a sus colaboradores. Es importante realizar esta investigación porque evidencia las debilidades que puedan tener los colaboradores a través de una encuesta sobre el estrés, y si esta está relacionada con el nivel regular de desempeño de acuerdo con la última evaluación del área de recursos humanos en su

informe 1 del año 2023. De no hacer la investigación la organización no podría enfocarse en gestionar el estrés de manera rápida, sino demoraría más. Siendo el estrés uno de los asuntos graves del mundo moderno.

1.1.1 Problema general.

- ¿En qué medida se relaciona el nivel de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?

1.1.2 Problemas específicos.

- ¿En qué medida se relaciona el cambio como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?
- ¿En qué medida se relaciona el entorno laboral como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?
- ¿En qué medida se relaciona la individualidad como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

En referencia a la investigación realizada por Villacres y Zambrano (2020), que tuvo como tema “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Chone- Ecuador”(p.1), su objetivo principal fue “determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos” (p.8),. Para lo cual empleó como método de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo como alcance. Sus resultados hallados fueron un 74% de casos siempre los colaboradores tienen preocupaciones por el tiempo para lograr sus objetivos, un 49% nunca tiene problemas de gestión de protocolos, el 66% siente cansancio, el 66% tiene miedo de perder su trabajo. La investigación culminó concluyendo que en el cantón Chone, los servidores públicos del IESS experimentan un nivel significativo de estrés laboral debido a la presencia de diversos factores que lo ocasionan. Esto se traduce en un impacto negativo en el rendimiento de los profesionales de esta institución, provocando una disminución en su desempeño y, como consecuencia, una disminución en la calidad de vida laboral. Además, se observa un deterioro en su salud física y mental, lo cual repercute en la calidad del servicio que brindan a la sociedad.

En referencia a la investigación realizada por Muñoz (2018), que tuvo como tema “Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador”(p.1), su objetivo principal fue “Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados” (p.6),. Para lo cual empleó como método de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo como alcance. Sus resultados hallados fueron que existe un 75.6% de nivel de estrés bajo, y uno alto de 19.4%, en mayor medida el personal está estresado en un 73% por la tecnología. La investigación culminó concluyendo que los resultados obtenidos revelaron que el nivel de estrés laboral en dicha empresa es bajo, ya que

el 75.6% de las respuestas proporcionadas por los empleados se clasificaron como pertenecientes a un nivel bajo de estrés laboral.

En referencia a la investigación realizada por Enríquez (2015), que tuvo como tema “El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador- Ecuador”(p.1), su objetivo principal fue “determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral” (p.2),. Para lo cual empleó como método de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo como alcance. Sus resultados hallados fueron que existe un nivel alto de cansancio emocional en el personal en un 40%, un nivel alto de despersonalización en un 54%, un nivel de realización de personal alto en un 57%, existe un nivel de satisfacción general de un 23% indiferente y solo un 13% muy satisfecho. La conclusión principal destaca que se observan niveles significativos de estrés que parecen tener un impacto directo en la satisfacción de los empleados de la institución. Se recomienda realizar evaluaciones y controles periódicos de los niveles de estrés con el fin de aumentar la satisfacción del personal y promover su bienestar.

1.2.2 Nacionales

En referencia a la investigación realizada por Pastor (2018), que tuvo como tema “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos”(p.1), su objetivo principal fue “determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral” (p.27),. Para lo cual empleó como método de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo correlacional como alcance. Sus resultados hallados fueron un nivel de significancia menos que 0.05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 9.41 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el clima organizacional tiene un 30% de nivel regular, las condiciones laborales tienen un nivel regular del 35%. Sobre la base de los

resultados obtenidos, se llega a la conclusión de que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Estos hallazgos respaldan la hipótesis principal de la investigación y permiten afirmar que a medida que la percepción del clima organizacional mejora, aumenta el desempeño de los trabajadores administrativos en la empresa.

En referencia a la investigación realizada por Venancio (2018), que tuvo como tema “Estrés académico en estudiantes de una Universidad Nacional De Lima Metropolitana”(p.1), su objetivo principal fue “determinar el nivel de estrés académico en estudiantes”(p.17). Para lo cual empleó como método de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo correlacional como alcance. Sus resultados hallados fueron la identificación de las dimensiones estresores, síntomas físicos y psicológicos, comportamentales y de afrontamiento, el nivel de estrés es de 26% para los hombres y de 74% para las mujeres. La investigación culminó concluyendo que la mayoría de los estudiantes de psicología experimentan un nivel de estrés académico clasificado como promedio

En referencia a la investigación realizada por Rupay (2018), que tuvo como tema “Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú”(p.1), su objetivo principal fue “Conocer la relación entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales” (p.13),. Para lo cual empleó como método de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo correlacional como alcance. Sus resultados hallados fueron predomina un índice de estrés medio en un 95% y un nivel bajo de exigencias laborales en un 46% y riesgos psicológicos un nivel alto en un 29%. La investigación culminó concluyendo que se identificó una relación significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en los tripulantes de cabina de una aerolínea. Todos los componentes de los niveles de estrés

demonstraron una asociación significativa con todas las dimensiones de los riesgos psicosociales laborales.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar en qué medida se relaciona el nivel de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar en qué medida se relaciona el cambio como factor estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023
- Determinar en qué medida se relaciona el entorno laboral como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023
- Determinar en qué medida se relaciona la individualidad como factor de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Es estrés laboral es un tema de investigación que últimamente ha tomado gran relevancia como resultado post pandemia, muchas organizaciones han tenido colaboradores que se han expuesto a situaciones elevadas de estrés, como la pérdida de un familiar, incluso su misma salud, lo que de alguna manera puede aún estar presente y afectar no solo su salud sino también su desempeño. Los resultados de esta investigación podrán aportar evidencia actualizada sobre la relación que pueda existir entre el estrés laboral en relación con el cambio, al entorno y a las individualidades con el desempeño organizacional en sus factores de calidad, finanzas, productividad y satisfacción. Es importante tener evidencia actualizada sobre un tema que afecta a todas las instituciones de manera transversal y que recomiendo alternativas de solución al respecto.

1.4.2 Justificación metodológica

Esta investigación es importante metodológicamente porque permite obtener datos relevantes sobre la situación estresantes de los colaboradores en su entorno laboral en función a tres dimensiones, y también como un estrés elevado puede afectar el desempeño de una institución pública. Muchas instituciones públicas no realizan periódicamente una evaluación seria del nivel de estrés de sus colaboradores, esta investigación presente un instrumento de medición que se puede aplicar y adaptar de manera sencilla para el uso en otras instituciones públicas que así lo requieran.

1.4.3 Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, se busca evidenciar un problema interno, que muchas oficinas de recursos humanos no quieren considerar. El estrés elevado afecta la salud, sin embargo, este factor no ha sido de interés por parte de los líderes institucionales a pesar de que son conscientes del incremento de las cargas de trabajo. En ese sentido, este trabajo de investigación busca ser una fuente de consulta para que las áreas de Recursos Humanos puedan identificar el nivel de estrés de sus colaboradores y puedan tomar las acciones preventivas. Así mismo, presenta la evaluación del desempeño de manera clara y sencilla, que sirva para identificar debilidades que se puedan afrontar con capacitaciones en referencia a la calidad, las finanzas, la productividad y la satisfacción de los colaboradores.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general.

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023

1.5.2 Hipótesis específicas.

- El cambio como factor de estrés se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023
- El entorno laboral como factor del estrés se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023
- La individualidad como factor de estrés se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Teoría del estrés laboral*

La teoría del estrés laboral se enfoca en el impacto del trabajo en la salud y el bienestar de los colaboradores, donde se va analizando los factores que son estresantes y las respuestas asociadas a esos factores (Varela, 2020), uno de los modelos del estrés que se vincula con el tema de investigación, se puede decir que es el Modelo de Demanda-Control de Karasek debido a que plantea que el estrés laboral se produce cuando los colaboradores enfrentan altas demandas laborales (exceso de horas de trabajo)) y tienen poco control sobre su trabajo, es decir el control depende de terceros. Se argumenta en una combinación de altas demandas de trabajo y baja autonomía que puede generar mayor tensión y aumentar el riesgo de problemas a la salud de los colaboradores (Karasek, 1979).

Además, esta teoría, que fue desarrollada por Robert Karasek en 1979, aborda el estrés laboral y propone que los empleados que enfrentan altas demandas laborales (exceso de trabajo), pero que, si tienen un alto nivel de control y autonomía en su trabajo, en ese sentido son más capaces de manejar el estrés y experimentar un mayor bienestar que favorece a la organización. Por el contrario, aquellos colaboradores con pocas oportunidades de controlar su trabajo y que tienen altas demandas laborales pueden experimentar un mayor nivel de estrés y tener un mayor riesgo de problemas de salud, lo que puede perjudicar la productividad de la organización porque puede incrementarse el ausentismo laboral. Es decir que por problemas de salud los colaboradores no vayan a trabajar. (Karasek, 1979; Varela, 2020)

El Modelo de Demanda-Control, en el contexto laboral, ha sido ampliamente utilizado en las investigaciones sobre el estrés laboral y ha servido de base para el diseño de acciones y políticas dirigidas a mejorar las condiciones laborales y reducir el nivel de estrés en el entorno laboral. Esta teoría ha sido fundamental en el campo del estudio del estrés laboral y ha influido

en la implementación de estrategias para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y promover entornos laborales que sean más saludables y se beneficien no solamente los colaboradores sino también la organización. (Karasek, 1979; Varela, 2020)

Se ha identificado algunos autores que inicialmente ha contribuido en la teoría del estrés en un entorno laboral, entre ellos se puede mencionar a Selye (1974), ampliamente reconocido como el padre de la teoría del estrés, se enfocó en los efectos fisiológicos del estrés y en cómo el cuerpo responde de manera generalizada a diversos estresores. Así mismo, introdujo el concepto del "síndrome general de adaptación" para describir la respuesta del organismo al estrés. Es decir, comenzar a estudiar los efectos del estrés en el cuerpo humano.

También otro autor que ha contribuido en la teoría del estrés fue Folkman (1980) que ha realizado importantes contribuciones en el campo de la psicología de la salud y la gestión del estrés. Su trabajo se centra en el concepto de afrontamiento, investigando cómo las personas enfrentan y manejan el estrés. Ha desarrollado escalas y herramientas para evaluar el afrontamiento y ha explorado su relación con el bienestar emocional. El afrontamiento es como las personas responden a determinados niveles de estrés, y lo que hacen para gestionarlo dentro de un nivel aceptable.

Además, Cooper (1998) quien ha llevado a cabo una extensa investigación sobre el estrés laboral y su impacto en la salud, así como en el bienestar de los empleados. Ha desarrollado interés por la adopción de estrategias de gestión del estrés en el entorno laboral y la implementación de programas de bienestar para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Según Lazarus (1999), un investigador destacado en el campo del estrés se centró en la relación entre la evaluación cognitiva y el afrontamiento del estrés. Su trabajo se enfocó

básicamente en identificar cómo las personas evalúan y enfrentan las demandas estresantes, y cómo estas evaluaciones influyen en sus respuestas emocionales y comportamentales.

Según O'Driscoll (2000) ha llevado a cabo una amplia investigación sobre el estrés laboral y su impacto en la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores. Ha examinado cómo factores como el apoyo social, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal pueden mitigar el estrés laboral y promover un mejor ambiente de trabajo. Aquí se evalúa factores como los interno y lo externo en un entorno laboral.

A continuación, se mencionan algunos autores y sus definiciones sobre el estrés. De acuerdo con Selye (1956), el estrés se refiere a una reacción general del cuerpo ante cualquier demanda que puede ser interna o externa, ya sea física o psicológica, sin que se puede lograr un nivel adecuado de respuesta. Esta reacción abarca cambios en el ámbito fisiológico, psicológico y conductual que ayudan a la persona a adaptarse a situaciones que le son estresantes y pueden afectar su comportamiento, desempeño, rendimiento.

Según la definición propuesta por Lazarus y Folkman (1984), el estrés se considera un proceso cognitivo de evaluación en el que una persona percibe una diferencia entre las demandas de su entorno y los recursos disponibles para enfrentarlas. Este proceso evaluativo conlleva a desarrollar una serie de respuestas emocionales y fisiológicas, que son justamente el estrés y que puede afectar la salud de las personas. Por eso se debe tener cuidado con el control de estrés.

De acuerdo con Cohen, Kessler y Underwood (1997) plantean que el estrés se define como una condición de tensión física o emocional generada por las exigencias o presiones del entorno, tiene un enfoque más externo. Esta condición puede tener repercusiones negativas en la salud y el bienestar de las personas, lo cual puede afectar su comportamiento y desempeño.

Según Ribas (2003) existe un esquema de desarrollo del estrés que se muestra a continuación en la tabla 1:

Tabla 1

Desarrollo del estrés

Factores antecedentes	Procesos mediadores	Efectos resultantes
Ambiente: Demandas / recursos.	Valoración de las discrepancias demandas / recursos	Salud/ patología Bien / malestar
Crisis vitales: Acontecimientos y transiciones.	Respuestas de afrontamiento	
Persona: Perfil psicosocial		

Nota: Tomado de (Ribas, 2003, p.128)

En relación con la definición "laboral" generalmente se utiliza para describir todo lo relacionado con el ámbito del empleo y el trabajo remunerado. Esto abarca aspectos legales, económicos y sociales que influyen en la vida laboral de las personas, como los derechos y deberes laborales, las relaciones laborales y las políticas de empleo. (Hijazo-Gascón, 2018)

Otra definición sobre la palabra "laboral" se refiere a todo lo relacionado con el trabajo que tiene la característica de ser remunerado, incluyendo las condiciones en que se ejerce el empleo, las regulaciones laborales y los derechos de los colaboradores. También abarca aspectos relacionados con la protección de los colaboradores y su bienestar en el entorno laboral dentro de una organización o empresa. (Cárdenas, 2020)

Además, respecto a la definición de "laboral", se refiere a todas aquellas actividades, condiciones y aspectos que están relacionados con el trabajo realizado en un entorno laboral. Esto incluye elementos como pueden ser las características del empleo o cargo, los derechos y responsabilidades laborales, las interacciones con los colegas en el lugar de trabajo y el entorno laboral en general que puede ser el clima o cultura organizacional. (Sánchez-Sánchez, Dávila-García, y Galindo, 2021).

2.1.2 Definiciones del estrés laboral

Uno de los principales problemas que se relacionan con el estrés, es la falta de preparación de los colaboradores. Especialmente cuando tiene que cumplir tareas de alta responsabilidad y tienen bajo su dirección a un grupo significativo de personas, muchos colaboradores consideran que es una gran oportunidad ascender o tener un puesto de liderazgo, sin embargo esto puede de alguna manera aumentar la preocupación si la persona no está capacitada para liderar y si no tiene las competencias básicas para realizar sus funciones lo cual va a desencadenar o la frustración del colaborador y posteriormente dificultades para lograr los objetivos y también puede tener problemas en su salud. Por eso es importante que los colaboradores cuenten con las competencias necesarias antes de asumir una posición de liderazgo y sepan cómo gestionar conflictos, cómo hacer una planeación, saber organizarse, saber dirigir a otros y saber controlar su trabajo. (Hallowell, 2009)

El estrés laboral se caracteriza por la diferencia entre las exigencias o demandas laborales y los recursos disponibles para hacerles frente, lo cual puede ocasionar una significativa tensión que puede ser física y emocional en los colaboradores. (Hobfoll, 2001)

También, el estrés laboral hace referencia a la respuesta negativa tanto física como psicológica que tiene una persona debido a factores que son estresantes y que se encuentran presentes en

el entorno de trabajo, como altas demandas de carga laboral, falta de control en las actividades y presupuesto, ambigüedad de rol o cargo y conflictos interpersonales entre los colaboradores. (Leka, Griffiths y Cox, 2003)

Además, el estrés laboral se comprende como un estado de desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales del individuo, lo cual puede resultar en efectos negativos para la salud y el bienestar de los colaboradores. (Schaufeli y Taris, 2014)

Según Cortés (2018) “es el resultado de un desequilibrio de las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias” (p.598)

De acuerdo con Varela (2020) el estrés es un situación en que la persona se enfrenta ante requerimiento o recursos que no puede afrontar, el estrés puede ser individual y organizacional, es decir no solo puede afectar a una personal, sino a toda la organización, es importante que haya una buena relación entre el esfuerzo, la recompensa y las metas con el desempeño.

2.1.3 Factores para detectar el estrés tóxico o problemático

El entorno laboral es un ambiente en el cual se produce cierta cantidad de estrés porque se tienen que lograr alcanzar resultados, el estrés en una medida contribuye a que estos resultados se puedan alcanzar debido a que es un incentivador de la acción que permite que las personas actúen para alcanzar esos objetivos, asimismo contribuye a que las personas puedan realizar acciones con anticipación lo que reduce su nivel de preocupación y su nivel de estrés. Sin embargo, cuando las personas no logran controlar adecuadamente sus actividades y se preocupan a última hora en ejecutarlas es que se produce un tipo de estrés tóxico, es decir que es dañino para la salud de las personas y de la organización por qué las personas con estrés

elevado o tóxico comienzan a cometer más errores y son más improductivos, esto afecta a la organización y por eso se debe detectar estos problemas a tiempo. Para detectar el estrés tóxico las personas deben ir evaluando si están siendo productivos o no, si están obteniendo sus resultados, si se preocupan de manera excesiva y sienten altos niveles de tensión, estos son algunos indicadores de que el estrés se está volviendo un problema (Hallowell, 2009)

2.1.4 Causas que producen el estrés laboral

De acuerdo con diferentes estudios y publicaciones realizadas por científicos y teóricos se ha podido establecer que existen tres causas principales que están relacionadas con un aumento en el estrés que puede ser perjudicial en un entorno laboral. Las principales causas son las que se originan por un cambio en el entorno laboral, las que se originan por el mismo entorno laboral y se originan por problemas de la misma persona. Este conjunto de causas son las que desencadenan en mayor medida un estrés perjudicial para las personas y para las organizaciones. Es importante identificar las posibles causas que generan el estrés, debido a que no solamente una puede ser un factor sino también pueden ser varias causas la gestión originando un estrés negativo, es importante que los colaboradores conozcan cuáles son las principales causas que generan el estrés y luego las puedan identificar para finalmente establecer un diagnóstico y una posible solución. (Hallowell, 2009)

A. **Causas de cambio estresantes.** Las causas del estrés negativo relacionadas con el cambio básicamente se originan por unos cambios bruscos o precipitados a los cuales el colaborador no ha identificado a tiempo o no han estado preparado para ello. Estas causas tienen un efecto negativo en la persona pues contribuye en el incremento del estrés negativo.

Y en la preocupación tóxica. Entre los principales factores que se han identificado en relación con la canalización de estrés negativo se pueden mencionar los siguientes: (Hallowell, 2009).

B. El cambio de carga de trabajo. Definición: es un factor en el cual un colaborador tiene el mismo cargo laboral, pero debe asumir otras funciones diferentes a las que actualmente realiza. En este caso la organización reasigna funciones en el colaborador lo que hace que éste salga de ese estado de confort y comienza a sentir un aumento en su nivel de estrés debido a la incertidumbre que le va a originar las nuevas funciones o actividades. Ejemplo. Cuando la empresa cambia su estrategia y todos los colaboradores tienen que ajustar sus planes basados en una nueva estrategia, este cambio produce un elevado nivel de estrés porque la carga de trabajo cambia, entendida como carga de trabajo las actividades que realiza un colaborador para obtener resultados. Otro ejemplo, es cuando el colaborador cambia de puesto de trabajo y tiene que hacer nuevas actividades, es decir cambia su carga laboral, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. En conclusión, puede hacer el mismo puesto de trabajo, pero le cambian lo que tiene que hacer. (Hallowell, 2009; Varela, 2020).

C. El cambio de remuneración: Definición: es un cambio que se produce en el salario o beneficios que recibe un colaborador por su trabajo realizado, este cambio hace que el colaborador comience a preocuparse o tener angustias porque con su remuneración anterior ya tenía determinado un presupuesto y el cambio lo que hace es que sus expectativas se vean afectadas, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo. Un cambio de remuneración se puede dar cuando un colaborador se encuentra en una empresa que atraviesa

una crisis y que decide no despedir a sus colaboradores, pero sí reducirles el sueldo, esto afecta al colaborador porque ya tenía un presupuesto determinado en base a su remuneración actual, con el cambio tiene que ir reformular su presupuesto lo que le genera una mayor ansiedad y también puede desencadenar un estrés negativo. También se pueda el caso de que la empresa decida elevar el sueldo del trabajador lo cual también puede ser un factor que puede elevar el nivel de estrés del colaborador debido a que este va a tener que aumentar sus metas y ser más productivo para justificar el aumento. En conclusión, puede reducirse o aumentar la remuneración que percibe por su trabajo. (Hallowell, 2009; Varela, 2020).

D. El cambio de trabajo, proyecto, de área o equipo. Definición: se produce estrés cuando el colaborador consigue otro empleo, esto se debe a que el colaborador tiene que aprender nuevamente las funciones que debe realizar y desarrollar las competencias para poder realizarlas con éxito a sí mismo debe nuevamente hacer relaciones con sus nuevos compañeros de trabajo lo que reduce su nivel de energía y puede encadenar por nivel tóxico de estrés, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo: Un colaborador consigue un nuevo empleo para lo cual no está preparado, esto le produce un gran estrés debido que no cuenta con las competencias necesarias y este cambio de empleo también significa que tiene que hacer nuevas relaciones y aprender nuevamente lo que eleva los niveles de estrés y puede ser perjudicial. Un colaborador que cambia constantemente de empleo tiende a tener más elevados los niveles de estrés porque se enfrenta a la incertidumbre y a poder actuar con nuevos colaboradores los que le mandan mucha atención y esto también le genera angustia. En conclusión, el cambio de trabajo demanda nuevos conocimientos y un desgaste de energía(Hallowell, 2009)

E. **El cambio en la seguridad. Definición:** se refiere a la pérdida de empleo, los grandes cambios tecnológicos están afectando el empleo y las empresas cada vez más tienden a invertir en innovación y tecnología y esto reduce de manera importante la contratación de personal lo que perjudica el empleo humano lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo: una empresa tecnológica desarrolla un software de Recursos Humanos que reemplaza a los analistas, estos analistas comienzan a preocuparse porque van a ser reemplazados por la inteligencia artificial lo cual produce que se incremente su nivel de estrés. En conclusión, la pérdida de empleo es un factor latente. (Hallowell, 2009)

F. **Causas del entorno laboral estresantes.** Definición: Cuando el ambiente de trabajo tiene un clima organizacional poco saludable, también se eleva el nivel de estrés, especialmente cuando surgen problemas que son constantes o sistemáticos. El efecto que produce esta causa puede ser dañino tanto para el individuo o colaborador y la productividad de la organización o su desempeño. Entre los principales factores que se han identificado en relación con la canalización de estrés negativo son los siguientes (Hallowell, 2009)

G. **La sobrecarga laboral.** Definición: es cuando una persona tiene un exceso de trabajo que es fuera de lo normal en el cumplimiento de su función y esto puede desencadenar que se eleven los niveles de estrés y que el colaborador comience a tener un estrés negativo. Ejemplo: cuando una empresa despide a sus colaboradores, pero no reduce la carga laboral, los colaboradores que no han sido despedidos tienen que asumir las tareas o funciones de las personas que han sido despedidas, esto hace que los colaboradores tengan una sobrecarga de trabajo en un entorno laboral. Otro ejemplo, es cuando la organización comienza a crecer, pero no contrata más personal, entonces las nuevas tareas que se tienen que hacer deben ser asumidas

por el personal, lo cual es una sobrecarga a sus funciones actuales y esto también contribuye a generar un estrés negativo. En conclusión, la sobrecarga de trabajo contribuye a generar estrés. (Hallowell, 2009; Varela, 2020)

H. **La cultura de trabajo bajo presión.** Definición: En algunas organizaciones se promueve trabajar en exceso con horas de trabajo extra e incluso trabajar en los fines de semana y al parecer la organización lo acepta como positivo (Hallowell, 2009), lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, una organización tiene un proyecto que está dentro de la fecha, pero sin embargo los colaboradores se comprometen a trabajar horas extras e incluso ir a trabajar los sábados y domingos, sin que esto sea realmente una necesidad urgente. (Calle, 2007)

I. **Supervisores difíciles.** Definición: Es cuando los líderes presionan a sus equipos y ejercen miedo (Calle, 2007) y preocupación para que cumplan con su trabajo siendo esto perjudicial para un colaborador, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, un jefe amenaza a sus colaboradores con despedirlos si no cumplen con determinada meta, esto eleva el nivel de estrés negativo y produce el efecto contrario al esperado. (Hallowell, 2009; Varela, 2020)

J. **Colegas negativos.** Definición: Es cuando en el entorno laboral ya no hay un clima de confianza y cordialidad, (Hallowell, 2009) o predominan los celos (Calle, 2007) lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo. Un colega tiene una conducta

agresiva y no respeta la opinión de los demás, hay muchos conflictos interpersonales en la organización por diferentes causas y esto genera también una rotación del personal.

K. **Causas individuales estresantes.** Las causas individuales generalmente se dan cuando el colaborador no sabe gestionar muy bien su estrés individual y tiene unas reacciones negativas ante determinadas situaciones que pueden ser normales o anormales. Entre los principales factores que se han identificado en relación con la canalización de estrés negativo son los siguientes: (Hallowell, 2009)

L. **Temor al fracaso.** Definición: Ante un exceso de competencia (Calle, 2007) y las críticas al trabajo de los colaboradores, estos sienten un temor a fracasar, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, un jefe hace una competencia entre su equipo y solo el que entrega el trabajo a tiempo será contratado, y el resto no, esto eleva el nivel de estrés destructivo, haciendo que se rompa la confianza y la cooperación entre los miembros del equipo. (Hallowell, 2009; Valadez et al., 2023).

M. **Baja autoestima.** Definición: Es cuando el colaborador piensa de manera negativa sobre sí mismo y su trabajo, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, un colaborador que antes de iniciar un proyecto ya muestra no prestar colaboración y tiene pensamientos negativos sobre su éxito. (Hallowell, 2009; Valadez et al., 2023).

N. **Falta de confianza.** Definición: Se da cuando los colaboradores ya no confían en sus líderes porque dicen una cosa y hacen otra, lo cual le produce también un incremento en su

nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, en la organización se crea una política de motivación al personal, sin embargo, solo se implementan castigos por bajo rendimiento. (Hallowell, 2009; Valadez et al., 2023).

O. Perdida de una comunidad colaborativa. Definición: El aislamiento de las personas también es perjudicial, por lo que deben tener un tiempo para interactuar con otros colaboradores, la falta de comunicación produce un aislamiento negativo, lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, la organización aísla a sus mejores colaboradores para que se concentren en su trabajo, sin embargo, con el tiempo, estos pierden la oportunidad de interactuar con otros y se vuelven más apáticos y menos colaboradores. (Hallowell, 2009; Valadez et al., 2023)

P. Agotamiento laboral. Definición: Consecuencia del exceso de trabajo y falta de energía, el colaborador está muy cansado de su trabajo (Valadez et al., 2023), lo cual le produce también un incremento en su nivel de estrés que puede ser negativo para su salud individual y para el desempeño organizacional. Ejemplo, un colaborador que tiene un trabajo rutinario y agotador siente que no tiene un buen futuro en la organización y se siente estresado e improductivo. (Hallowell, 2009; Varela, 2020)

A continuación, en la tabla 2 se puede observar un cuadro resumen de las dimensiones del estrés, sus factores y un resumen de su definición.

Tabla 2*Relación entre las dimensiones y los factores del estrés*

Dimensiones del estrés	Factores de estrés	Resumen
El cambio	<i>El cambio de carga de trabajo</i>	Hace el mismo puesto de trabajo, pero le cambian lo que tiene que hacer.
	<i>El cambio de remuneración</i>	Puede reducirse o aumentar la remuneración que percibe por su trabajo
	<i>El cambio de trabajo, proyecto o de área o equipo</i>	El cambio de trabajo demanda nuevos conocimientos y un desgaste de energía en hacer relaciones nuevas
	<i>El cambio en la seguridad</i>	La pérdida de empleo es un factor latente.
El entorno laboral	<i>La sobrecarga laboral</i>	El exceso de trabajo es perjudicial
	<i>La cultura de trabajo bajo presión</i>	Largas jornadas laborales bajo presión son comunes en la organización
	<i>Supervisores difíciles</i>	No hay liderazgo, se cree que el miedo es un motivador positivo
	<i>Colegas negativos</i>	Entorno sin confianza, colaboración y unión.
Individualidades	<i>Temor al fracaso</i>	Miedo a no lograr lo esperado
	<i>Baja autoestima</i>	Pensar negativamente de sí mismo
	<i>Falta de confianza</i>	Hacer lo contrario a lo que se dice
	<i>Perdida de una comunidad colaborativa</i>	Falta de colaboración, aislamiento
	<i>Agotamiento laboral</i>	

Nota: Adaptado de Hallowell (2009)

A continuación en la tabla 3 se mencionan los principales efectos y sus síntomas que produce el estrés (Acosta, 2008)

Tabla 3

Principales efectos y sus síntomas que produce el estrés

Sistemas	Síntomas
Cerebro emocional	Preocupación sobre el pasado y futuro (Valadez et al., 2023)
Cerebro cognitivo	Dificultad para aprender y tomar decisiones (Varela, 2020)
Nervioso	Dolor de cabeza, zumbidos de oído, mareos, pánico (Calle, 2007)
Cardiovascular	Presión y dolor de pecho
Digestivo	Mala digestión, eructos, gases
Respiratorio	Ataques asmáticos
Comportamiento	Agresión, triste, insomnio (Varela, 2020)

Nota: Tomado de Acosta, 2008, p.56)

Q. Desempeño organizacional. En relación con el desempeño organizacional, según Cascio y Aguinis (2011) el desempeño organizacional es el logro de los resultados obtenidos por una organización en relación con sus metas y objetivos. Esta medida de desempeño puede estar vinculada tanto a aspectos financieros, como la rentabilidad y el retorno de la inversión,

como a aspectos no financieros, incluyendo la satisfacción del cliente, la calidad del producto y la moral de los empleados. Según, Armstrong y Baron (2018) mencionan el desempeño organizacional como el logro de los objetivos estratégicos y operativos de una organización a través de la utilización efectiva de los recursos disponibles. Esta medida de desempeño puede estar relacionada con el logro de metas financieras, el crecimiento del mercado, la eficiencia operativa y la innovación. Así mismo, Robbins y Judge (2019) mencionan que se refiere al nivel en el cual una organización logra sus metas y cumple con las expectativas de sus partes interesadas o grupos de interés. La evaluación de este desempeño puede llevarse a cabo utilizando indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, como la rentabilidad financiera, la satisfacción del cliente, la productividad y la calidad del producto o servicio. Se puede observar que existe coincidencia en que el desempeño organizacional se refiere al logro de metas y objetivos de una organización, y puede ser evaluado utilizando diferentes indicadores, tanto financieros como no financieros (Robbins y Judge, 2019; Armstrong y Baron, 2018; Cascio y Aguinis, 2011).

R. Dimensiones para evaluar el desempeño organizacional. Entre las principales dimensiones para evaluar el desempeño organizacional, se puede mencionar las dimensiones de calidad, que se enfocan en la excelencia del producto o servicio que ofrece la organización a sus clientes, considerando aspectos como la satisfacción del cliente, compromiso de los colaboradores, la confiabilidad, la innovación y la mejora continua (Juran y Godfrey, 1999).

En relación con las dimensiones financieras, se centran en los aspectos económicos y monetarios de la organización, tales como la rentabilidad, el rendimiento de la inversión, los ingresos financieros, los costos y la eficiencia (Anthony y Govindarajan, 2007).

Además, las dimensiones de productividad se refieren a la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos disponibles, como la productividad laboral, la utilización de activos, la optimización de procesos y la reducción de desperdicios, el ambiente laboral, el desarrollo profesional, la comunicación, equilibrio entre vida personal y trabajo

Se puede mencionar que las dimensiones de satisfacción de los colaboradores evalúan el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores dentro de la organización, considerando aspectos como el ambiente laboral, el desarrollo profesional, la comunicación interna y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Robbins, Judge y Millett, 2019). En la tabla 4 se puede observar un consolidación de las dimensiones del estrés y sus indicadores.

Tabla 4

Las dimensiones del estrés y sus indicadores.

Dimensiones	Indicadores
Calidad	Excelencia del producto
	Excelencia del servicio
	Satisfacción del cliente
	Confiabilidad
	Innovación
	Mejora continua
	Compromiso
Financiera	Rentabilidad
	Ingresos
	Costos
Productividad	Eficiencia
	Efectividad
	Optimización de procesos
Satisfacción de los colaboradores	Ambiente laboral
	Desarrollo profesional
	La comunicación
	Equilibrio entre vida personal y trabajo

Nota: Adaptado de (Juran y Godfrey, 1999; Anthony y Govindarajan, 2007; Hitt, Ireland y Hoskisson, 2014; Robbins, Judge y Millett, 2019).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

En cuanto a los aspectos metodológicos, fue de tipo básica, el enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018) “el análisis cuantitativo se refiere al análisis de los datos utilizando herramientas estadísticas” (p. 312). En cuanto al diseño del estudio, se trató de un estudio de tipo no experimental. Hernández et al. (2003) lo define como “un tipo de estudio en el que no se manipulan deliberadamente variables y solo se observan los fenómenos en su ambiente para posteriormente analizarlos” (p. 269). Además, la investigación se clasificó como transversal. Según Hernández et al. (2003), “las investigaciones transversales recopilan datos en un momento único” (p. 270).

3.2 Ámbito temporal y espacial

En ámbito temporal fue el año 2023 y como ámbito espacial fue la sede central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, ubicada en Av. Paseo de la República 3101 Lima - Lima - San Isidro.

3.3 Variables

De acuerdo con Hernández, et al., (2003), la variable la definen como la “propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”, (p.144).

La variable independiente 1 es: El estrés laboral.

Las dimensiones son:

- El cambio
- El entorno laboral
- Individualidades

La variable independiente 2 es: El desempeño organizacional

Las dimensiones son:

- Calidad
- Financiera
- Productividad
- Satisfacción de los colaboradores

3.4 Población y muestra

La población fueron los colaboradores del área administrativa de la sede central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social son de 104 colaboradores. Se ejecutó la fórmula de muestro estadístico (QuestionPro, 2023) con un 95% de confianza, 5% de error y p y q de 0.5. Dando como resultado una muestra de 83 colaboradores. Según Hernández y Mendoza (2018) la población es un conjunto de elementos que tiene las características que se necesitan para la investigación.

Figura 1*Calculadora de muestra*

The image shows a web-based sample size calculator interface. At the top, it is titled "Calculadora de muestra". Below the title, there are three input fields: "Nivel de confianza:" with radio buttons for "95%" (selected) and "99%"; "Margen de Error:" with a text input field containing "5"; and "Población:" with a text input field containing "104". Below these fields are two buttons: an orange "Limpiar" button and a blue "Calcular Muestra" button. At the bottom, there is a "Tamaño de Muestra:" label and a text input field containing "83".

Nota. Tomado de QuestionPro (2023)

3.5 Instrumentos

En resumen, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con escala tipo Likert adaptado de la investigación realizada por Hallowell (2009) y Juran y Godfrey, (1999); Anthony y Govindarajan, (2007); Hitt, Ireland y Hoskisson, (2014); Robbins, Judge y Millett, (2019). Según Hernández y Mendoza (2018) “Escala de Likert: es un conjunto de ítem que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor y viceversa. Todos los reactivos o ítems tienen las mismas opciones de respuesta tanto verbal como numéricamente” (p.274). En el anexo D se muestra y comenta el Alfa de Cronbach.

3.6 Procedimientos

El proceso de investigación se realizó en varias etapas. En primer lugar, se planteó el problema y se establecieron los objetivos de la investigación. Luego, se llevó a cabo una investigación del marco teórico relacionado con el tema de estudio. Se realizó una revisión científica para recopilar información relevante. Posteriormente, se elaboraron de cuestionarios como instrumentos de investigación. Estos instrumentos fueron aplicados para recopilar datos y obtener información sustancial. Una vez recopilados los datos, se procedió a la redacción preliminar del trabajo de investigación. Luego, se llevó a cabo una revisión crítica para evaluar la coherencia, validez y consistencia de los resultados obtenidos. Con base en los comentarios y sugerencias de la revisión crítica, se realizó una reelaboración en borrador de los resultados del trabajo de investigación. Se realizaron los ajustes y mejoras y se presentó los resultados de manera más clara y precisa. Finalmente, se llevó a cabo la presentación del trabajo de investigación, donde se exponen los hallazgos y conclusiones obtenidas.

3.7 Análisis de datos

En análisis de los datos se realizó mediante la aplicación de la técnica estadística correlacional con el estadístico Rho de Spearman para validar la correlación y la fuerza de esta. Se utilizó el sistema SPSS en su versión 25 para el soporte estadístico y presentación de los resultados.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos con la realización de las encuestas desde una perspectiva descriptiva para cada una de las variables del estudio. En la tabla 5 se muestran los resultados de las preguntas del cuestionario del estrés laboral.

Tabla 5

Resultados de la encuesta del estrés laboral

	Recuento	% de N columnas
1.-¿En la institución percibe que hay un exceso en los cambios de la carga de trabajo?	Completamente en desacuerdo	17 20,5%
	En desacuerdo	9 10,8%
	Indiferente	46 55,4%
	De acuerdo	3 3,6%
	Completamente de acuerdo	8 9,6%
	Total	83 100,0%
2.-¿En la institución percibe que los cambios en las remuneraciones le generan angustia y preocupación?	Completamente en desacuerdo	18 21,7%
	En desacuerdo	6 7,2%
	Indiferente	45 54,2%
	De acuerdo	3 3,6%
	Completamente de acuerdo	11 13,3%
	Total	83 100,0%
3.-¿En la institución percibe que en desacuerdo	Completamente	10 12,0%

hay constantes cambios de equipo y de áreas de trabajo?	En desacuerdo	8	9,6%
	Indiferente	51	61,4%
	De acuerdo	4	4,8%
	Completamente de acuerdo	9	10,8%
	11,00	1	1,2%
	Total	83	100,0%
4.-¿En la institución percibe que los despidos son comunes?	Completamente en desacuerdo	14	16,9%
	En desacuerdo	4	4,8%
	Indiferente	51	61,4%
	De acuerdo	4	4,8%
	Completamente de acuerdo	10	12,0%
	Total	83	100,0%
5.-¿En la institución percibe que su trabajo tiene una sobrecarga de tareas?	Completamente en desacuerdo	8	9,6%
	En desacuerdo	5	6,0%
	Indiferente	28	33,7%
	De acuerdo	4	4,8%
	Completamente de acuerdo	38	45,8%
	Total	83	100,0%
6.-¿En la institución percibe que se trabajó bajo presión comúnmente?	Completamente en desacuerdo	6	7,2%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Indiferente	40	48,2%
	De acuerdo	3	3,6%
	Completamente de acuerdo	34	41,0%
	Total	83	100,0%

7.-¿En la institución percibe que los supervisores ejercen mucha presión para el logro los objetivos?	Completamente en desacuerdo	11	13,3%
	En desacuerdo	1	1,2%
	Indiferente	43	51,8%
	De acuerdo	8	9,6%
	Completamente de acuerdo	20	24,1%
	Total	83	100,0%
8.-¿En la institución percibe que sus colegas no son colaborativos y dificultad lograr un mejor desempeño?	Completamente en desacuerdo	4	4,8%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Indiferente	32	38,6%
	De acuerdo	3	3,6%
	Completamente de acuerdo	44	53,0%
	Total	83	100,0%
9.-¿Siente temor al fracaso en su trabajo por un exceso de competencia?	Completamente en desacuerdo	24	28,9%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Indiferente	44	53,0%
	De acuerdo	4	4,8%
	Completamente de acuerdo	11	13,3%
	Total	83	100,0%
10.-¿Siente negativamente sobre sí mismo?	Completamente en desacuerdo	9	10,8%
	En desacuerdo	11	13,3%
	Indiferente	56	67,5%
	De acuerdo	0	0,0%
	Completamente de acuerdo	7	8,4%
	Total	83	100,0%

	Total	83	100,0%
11.-¿Siente que no puede confiar en sus líderes	Completamente en desacuerdo	10	12,0%
	En desacuerdo	5	6,0%
	Indiferente	62	74,7%
	De acuerdo	3	3,6%
	Completamente de acuerdo	3	3,6%
	Total	83	100,0%
12.-¿Siente que se ha perdido el espíritu colaborativo entre sus colegas de trabajo?	Completamente en desacuerdo	11	13,3%
	En desacuerdo	4	4,8%
	Indiferente	61	73,5%
	De acuerdo	3	3,6%
	Completamente de acuerdo	4	4,8%
	Total	83	100,0%
13.-¿Se siente agotado, por el exceso de trabajo y la falta de energía?	Completamente en desacuerdo	8	9,6%
	En desacuerdo	5	6,0%
	Indiferente	57	68,7%
	De acuerdo	0	0,0%
	Completamente de acuerdo	13	15,7%
	Total	83	100,0%

En la tabla 6 se muestran los resultados de las preguntas del cuestionario del desempeño organizacional.

Tabla 6

Resultados de la encuesta del desempeño organizacional

	Recuento	% de N columnas
14.-¿Realiza su trabajo buscando excelencia en el resultado?	Completamente en desacuerdo	5 6,0%
	En desacuerdo	4 4,8%
	Indiferente	57 68,7%
	De acuerdo	0 0,0%
	Completamente de acuerdo	17 20,5%
	Total	83 100,0%
15.-¿En todo momento ofrece un servicio de calidad a los clientes, jefes y compañeros?	Completamente en desacuerdo	7 8,4%
	En desacuerdo	3 3,6%
	Indiferente	51 61,4%
	De acuerdo	0 0,0%
	Completamente de acuerdo	22 26,5%
	Total	83 100,0%
16.-¿Se esfuerza pensando en la satisfacción del cliente?	Completamente en desacuerdo	7 8,4%
	En desacuerdo	3 3,6%
	Indiferente	47 56,6%
	De acuerdo	2 2,4%
	Completamente de acuerdo	24 28,9%
	Total	83 100,0%

17.-¿Realiza su trabajo cumpliendo su compromiso?	Completamente en desacuerdo	11	13,3%
	En desacuerdo	7	8,4%
	Indiferente	41	49,4%
	De acuerdo	0	0,0%
	Completamente de acuerdo	24	28,9%
	Total	83	100,0%
18.-¿Propone innovaciones para realizar su trabajo?	Completamente en desacuerdo	6	7,2%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Indiferente	63	75,9%
	De acuerdo	1	1,2%
	Completamente de acuerdo	13	15,7%
	Total	83	100,0%
19.-¿Busca realizar la mejora continua en su trabajo?	Completamente en desacuerdo	10	12,0%
	En desacuerdo	5	6,0%
	Indiferente	49	59,0%
	De acuerdo	5	6,0%
	Completamente de acuerdo	14	16,9%
	Total	83	100,0%
20.-¿Está comprometido con la calidad en su trabajo?	Completamente en desacuerdo	5	6,0%
	En desacuerdo	9	10,8%
	Indiferente	38	45,8%
	De acuerdo	6	7,2%
	Completamente de acuerdo	25	30,1%

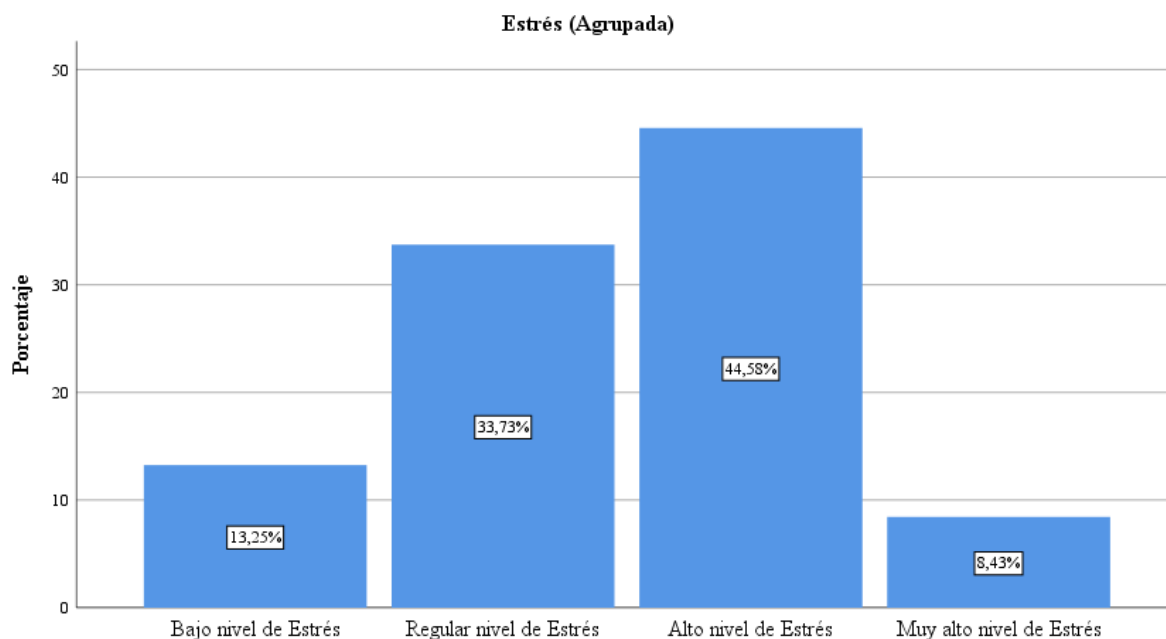
	Total	83	100,0%
21.-¿La institución tiene los recursos necesarios para realizar sus actividades?	Completamente en desacuerdo	11	13,3%
	En desacuerdo	11	13,3%
	Indiferente	42	50,6%
	De acuerdo	3	3,6%
	Completamente de acuerdo	16	19,3%
	Total	83	100,0%
22.-¿La institución remunera adecuadamente a sus colaboradores para que tengan ingresos que los motive a realizar mejor su trabajo?	Completamente en desacuerdo	16	19,3%
	En desacuerdo	3	3,6%
	Indiferente	47	56,6%
	De acuerdo	3	3,6%
	Completamente de acuerdo	14	16,9%
	Total	83	100,0%
23.-¿En la institución se realiza una adecuada gestión de los recursos económicos?	Completamente en desacuerdo	12	14,5%
	En desacuerdo	6	7,2%
	Indiferente	44	53,0%
	De acuerdo	2	2,4%
	Completamente de acuerdo	19	22,9%
	Total	83	100,0%
24.-¿En la institución se busca tener un desempeño mejor con el menor costo?	Completamente en desacuerdo	15	18,1%
	En desacuerdo	7	8,4%
	Indiferente	41	49,4%
	De acuerdo	4	4,8%

	Completamente de acuerdo	16	19,3%
	Total	83	100,0%
25.-¿En la institución se busca alcanzar las metas y objetivos?	Completamente en desacuerdo	8	9,6%
	En desacuerdo	11	13,3%
	Indiferente	43	51,8%
	De acuerdo	4	4,8%
	Completamente de acuerdo	17	20,5%
	Total	83	100,0%
26.-¿En la institución se busca la optimización de los procesos?	Completamente en desacuerdo	12	14,5%
	En desacuerdo	6	7,2%
	Indiferente	50	60,2%
	De acuerdo	2	2,4%
	Completamente de acuerdo	13	15,7%
	Total	83	100,0%
27.-¿Siente que el ambiente laboral es satisfactorio?	Completamente en desacuerdo	14	16,9%
	En desacuerdo	6	7,2%
	Indiferente	43	51,8%
	De acuerdo	7	8,4%
	Completamente de acuerdo	13	15,7%
	Total	83	100,0%
28.-¿Siente que la institución promueve su desarrollo profesional?	Completamente en desacuerdo	21	25,3%
	En desacuerdo	5	6,0%
	Indiferente	38	45,8%

	De acuerdo	12	14,5%
	Completamente de acuerdo	7	8,4%
	Total	83	100,0%
29.-¿Siente que la institución tiene una comunicación clara y transparente con sus colaboradores?	Completamente en desacuerdo	17	20,5%
	En desacuerdo	4	4,8%
	Indiferente	46	55,4%
	De acuerdo	10	12,0%
	Completamente de acuerdo	6	7,2%
	Total	83	100,0%
30.-¿Siente que la institución le ayuda a equilibrar el trabajo y la vida personal?	Completamente en desacuerdo	16	19,3%
	En desacuerdo	3	3,6%
	Indiferente	49	59,0%
	De acuerdo	10	12,0%
	Completamente de acuerdo	5	6,0%
	Total	83	100,0%

Tabla 7*Estrés (Agrupada)*

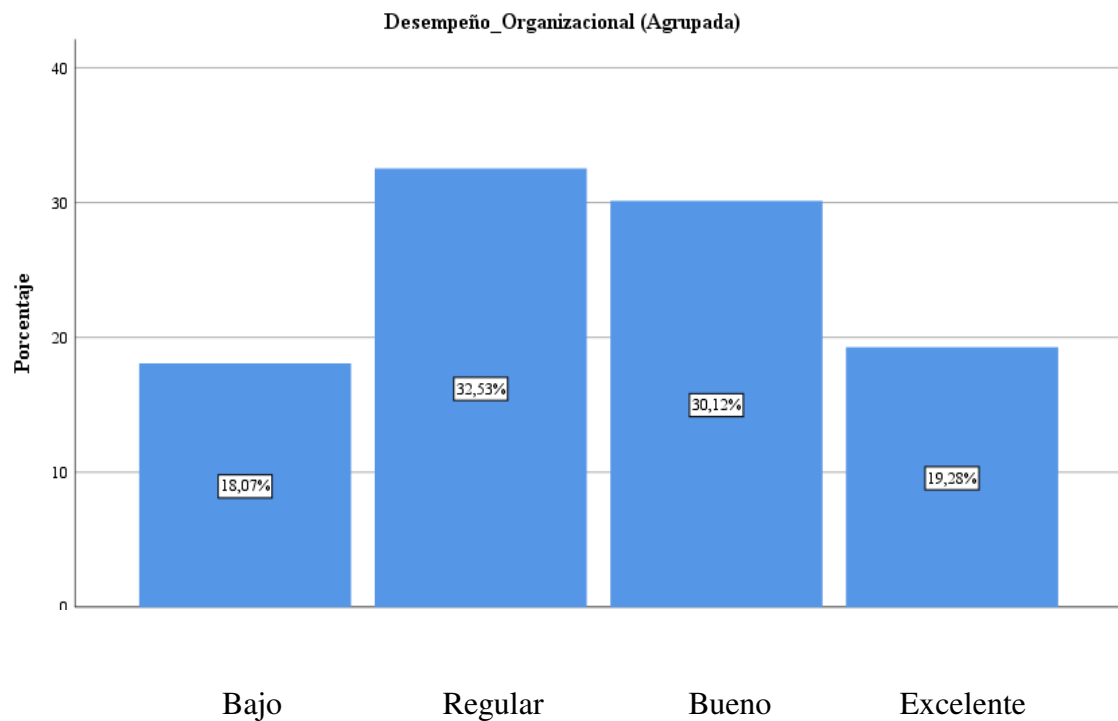
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de Estrés	11	13,3	13,3	13,3
Regular nivel de Estrés	28	33,7	33,7	47,0
Alto nivel de Estrés	37	44,6	44,6	91,6
Muy alto nivel de Estrés	7	8,4	8,4	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Figura 2*Presentación de los resultados de la tabla 7*

Análisis e interpretación: Se puede observar que en mayor medida predomina un nivel alto de estrés laboral en la organización en un 44.6%, de acuerdo con la teoría un nivel muy elevado de estrés puede afectar negativamente el desempeño.

Tabla 8*Desempeño Organizacional (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	18,1	18,1	18,1
Regular	27	32,5	32,5	50,6
Bueno	25	30,1	30,1	80,7
Excelente	16	19,3	19,3	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Figura 3*Presentación de los resultados de la tabla 8*

Análisis e interpretación: Se puede observar que en mayor medida predomina un nivel regular del desempeño organizacional en la organización en un 32.5%, las organizaciones deben tener un desempeño excelente para ser más eficiente y eficaces.

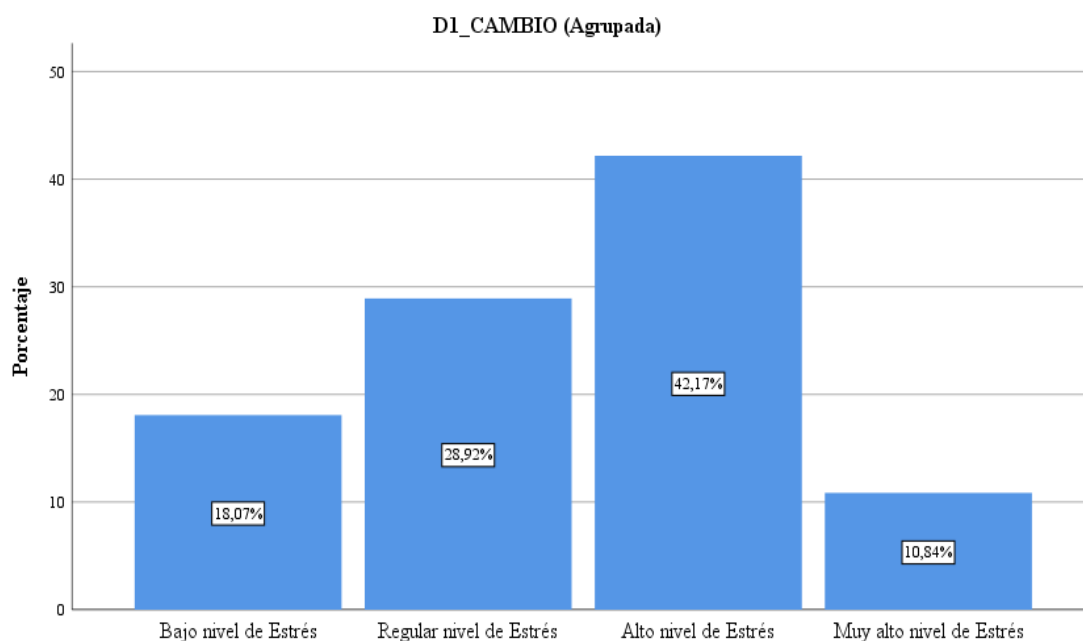
Tabla 9

D1_CAMBIO (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de Estrés	15	18,1	18,1	18,1
Regular nivel de Estrés	24	28,9	28,9	47,0
Alto nivel de Estrés	35	42,2	42,2	89,2
Muy alto nivel de Estrés	9	10,8	10,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Figura 4

Presentación de los resultados de la tabla 9



Análisis e interpretación: Se puede observar que en mayor medida predomina un nivel alto de estrés laboral en la dimensión CAMBIO en un 42.2%, de acuerdo con la teoría un nivel muy elevado de estrés puede afectar negativamente el desempeño. Aquí se muestra que los cambios en la organización producen un alto nivel de estrés.

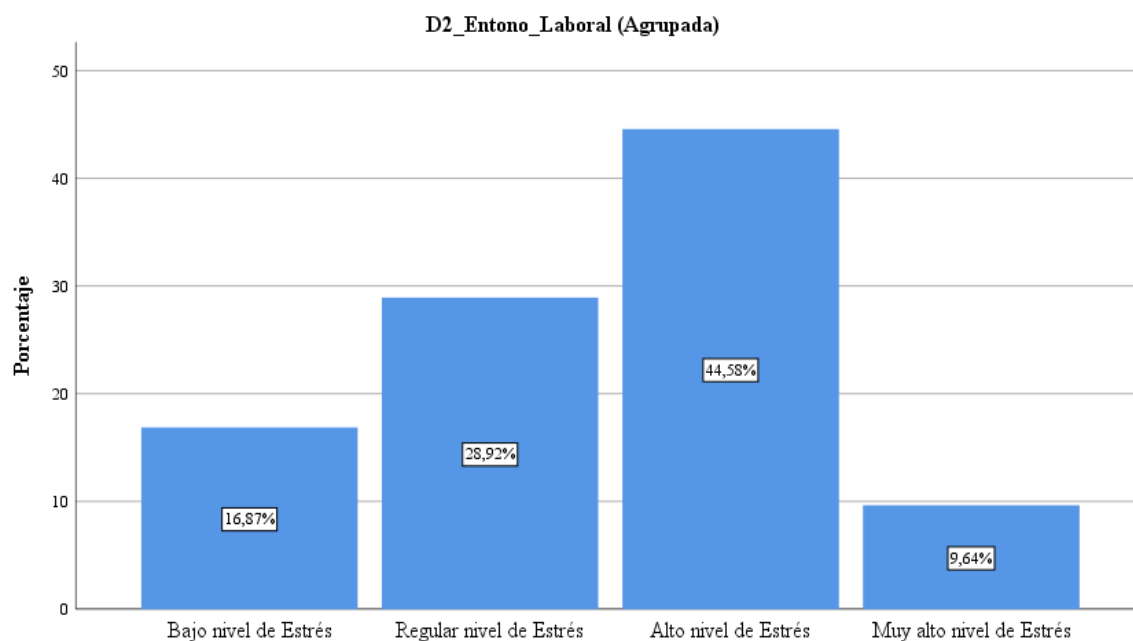
Tabla 10

D2_Entono_Laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de Estrés	14	16,9	16,9	16,9
Regular nivel de Estrés	24	28,9	28,9	45,8
Alto nivel de Estrés	37	44,6	44,6	90,4
Muy alto nivel de Estrés	8	9,6	9,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Figura 5

Presentación de los resultados de la tabla 10



Análisis e interpretación: Se puede observar que en mayor medida predomina un nivel alto de estrés laboral en la dimensión Entorno laboral en un 44.6%, de acuerdo con la teoría un nivel muy elevado de estrés puede afectar negativamente el desempeño. Aquí se muestra que el entorno laboral en la organización produce un alto nivel de estrés.

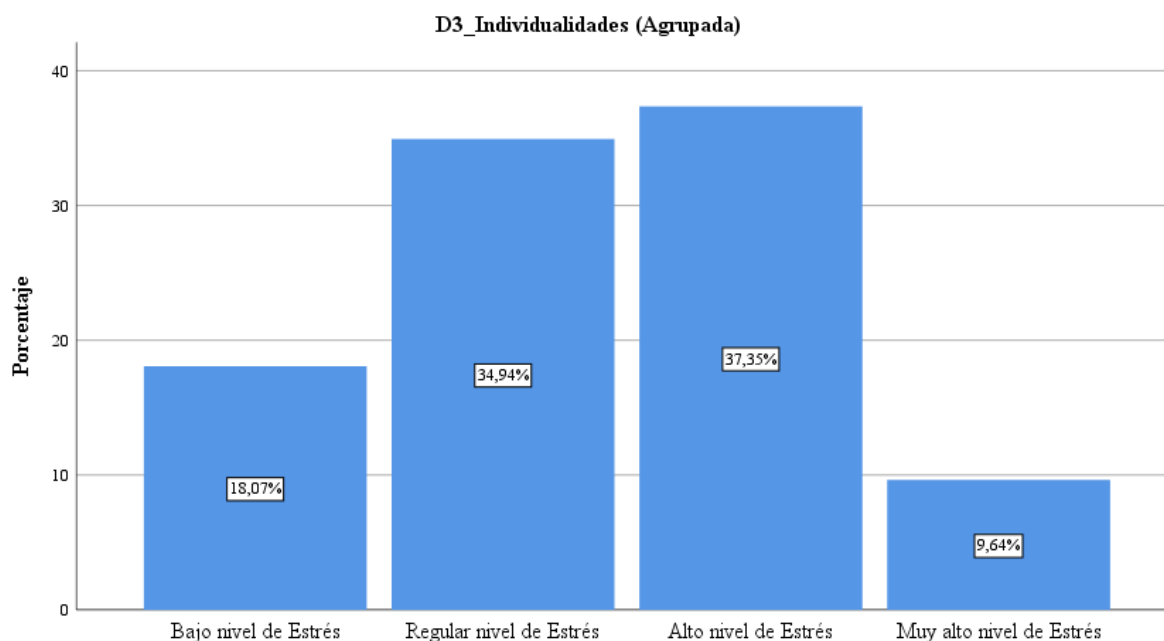
Tabla 11

D3_Individualidades (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de Estrés	15	18,1	18,1	18,1
Regular nivel de Estrés	29	34,9	34,9	53,0
Alto nivel de Estrés	31	37,3	37,3	90,4
Muy alto nivel de Estrés	8	9,6	9,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Figura 6

Presentación de los resultados de la tabla 11



Análisis e interpretación: Se puede observar que en mayor medida predomina un nivel alto de estrés laboral en la dimensión Individualidades en un 37.3%, de acuerdo con la teoría un nivel muy elevado de estrés puede afectar negativamente el desempeño. Aquí se muestra que las individualidades de los colaboradores le producen un alto nivel de estrés.

A continuación, se realiza la prueba de las hipótesis.

Tabla 12

Correlaciones

Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	de ,523
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Se puede observar que el Sig. Es menos que 0.05 en ese sentido se acepta la hipótesis de la investigación, entonces se puede afirmar que:

El estrés se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023.

Así mismo, se puede afirmar que existe un nivel de correlación de 0.52.

Tabla 13*Correlaciones*

		D1_CAMBIO	
Rho de Spearman	D1_CAMBIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
		<hr/>	
Desempeño Organizacional	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	,318
		Sig. (bilateral)	,003
		N	83
		<hr/>	

Se puede observar que el Sig. Es menos que 0.05 en ese sentido se acepta la hipótesis de la investigación, entonces se puede afirmar que:

El cambio como factor de estrés se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023

Así mismo, se puede afirmar que existe un nivel de correlación de 0.31.

Tabla 14*Correlaciones*

		D2_Entono_Laboral	
Rho de Spearman	D2_Entono_Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
Desempeño Organizacional	D2_Entono_Laboral	Coefficiente de correlación	,538
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Se puede observar que el Sig. Es menos que 0.05 en ese sentido se acepta la hipótesis de la investigación, entonces se puede afirmar que:

El entorno laboral como factor del estrés se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023

Así mismo, se puede afirmar que existe un nivel de correlación de 0.53.

Tabla 15*Correlaciones*

		D3_Individualidades		
Rho Spearman	de	D3_Individualidades	Coefficiente de correlación	de 1,000
	ades		Sig. (bilateral)	.
			N	83
		Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	,248
			Sig. (bilateral)	,024
			N	83

Se puede observar que el Sig. Es menos que 0.05 en ese sentido se acepta la hipótesis de la investigación, entonces se puede afirmar que:

El estrés se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023.

Así mismo, se puede afirmar que existe un nivel de correlación de 0.24.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño organizacional de los colaboradores en la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para el año 2023. Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño organizacional.

Se encontró una correlación moderada (0.31) entre el cambio como factor de estrés y el desempeño organizacional. Este resultado muestra que cambios en el entorno laboral puede influir en el desempeño organizacional, aunque el grado de influencia no es tan fuerte como el entorno.

El entorno laboral mostró una correlación más fuerte (0.53) con el desempeño organizacional. Este resultado muestra la importancia del ambiente de trabajo en la eficacia y productividad de los colaboradores. El entorno laboral positivo puede potenciar el desempeño, mientras que un entorno estresante puede afectarlo negativamente.

La individualidad mostró una correlación más débil (0.24) con el desempeño organizacional. Aunque la conexión es menos pronunciada, aún indica que las características individuales de los colaboradores pueden tener cierta influencia en el desempeño organizacional.

Los resultados obtenidos en esta investigación guardan similitudes con hallazgos previos. Por ejemplo, estudios internacionales como el de Villacres y Zambrano (2020) resaltaron la relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño, mostrando que el estrés afecta la calidad del servicio y la salud de los colaboradores.

Los resultados sugieren que la gestión del estrés, especialmente en el contexto del cambio y el entorno laboral, puede tener un impacto significativo en el desempeño

organizacional. Las implicaciones prácticas incluyen la necesidad de estrategias de gestión del estrés centradas en mejorar el entorno laboral y abordar eficazmente los cambios organizacionales.

En conclusión, este trabajo de investigación demuestra la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño organizacional en la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para el año 2023. La comprensión detallada de los factores específicos o dimensiones del estrés contribuye en proporcionar una base sólida para implementar estrategias para mejorar la calidad de vida laboral reduciendo el estrés y mejorar así el desempeño organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Se puede determinar que un nivel alto de estrés laboral en un 44.6% se relaciona con un nivel regular del desempeño organizacional en un 32.5%, de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023, con un nivel de correlación de 0.52, en que predomina el factor del entorno laboral como el mayor estresante laboral.

Así mismo, se logró determinar en qué medida se relaciona el cambio como factor estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023, con un nivel de correlación de 0.31

También se logró establecer en qué medida se relaciona el entorno laboral como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023, con un nivel de correlación de 0.53

Finalmente, se determinó que medida se relaciona la individualidad como factor de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023, con un nivel de correlación de 0.24

VII. RECOMENDACIONES

El estrés excesivo es una amenaza al desempeño de las organizaciones. Se ha demostrado que existe una relación del estrés y el desempeño. Ante ello, la organización debe mejorar su sistema de gestión del cambio, el entorno laboral de los colaboradores, asistir y capacitar a los colaboradores en gestión del estrés.

La organización debe evaluar si la carga laboral es la adecuada para ser realizada por un colaborador, sino es así se debe considerar contratar más personal. Se deben evaluar periódicamente sus las remuneraciones están respondiendo al promedio del mercado, capacitar a los colaboradores que cambian de trabajo o proyecto en gestión del estrés. La organización debe evitar realizar una alta rotación de su personal y dar una mayor estabilidad laboral para controlar los niveles de estrés que puedan producir con sus cambios organizacionales.

La organización debe mantener un entorno laboral favorable para el mejor desempeño laboral, para lo cual debe analizar la sobrecarga de trabajo, no fomentar una cultura de trabajo bajo presión, mejorar o capacitar en habilidades de liderazgo a sus supervisores, mantener un clima laboral cordial y de respeto entre los colaboradores.

La organización debe capacitar a los colaboradores en gestión del estrés para que sus individualidades no afecten su desempeño. Dentro de esta capacitación se debe fomentar la pérdida del miedo al fracaso, aumentar la autoestima y confianza, fomentar la colaboración laboral y evitar o controlar el agotamiento por exceso de trabajo.

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Profit Editorial.
- Arntz V., J., Trunce M., S., Villarroel Q., G., Werner C., K., Muñoz M., S. (2022). *Relación de variables sociodemográficas con niveles de depresión, ansiedad y estrés en estudiantes universitarios*. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 60(2), 156-166. <https://doi.org/10.4067/S0717-92272022000200156>
- Cabay-Huebla, K. E., Noroña-Salcedo, D. R., Vega-Falcón, V. (2022). *Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba*. *Revista Médica*, 44(1), *Electrónica* 69-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Calle, R. A. (2007). *¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral*. Ediciones Turpial, S.A.
- Cortés, J. M. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales (11a ED.)*. Editorial Tebar.
- Enríquez, A. (2015). *El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador*, [Licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7281>
- Freires, L. A., Fernandes, S. C. S., Castro, A. M. F. de M., Oliveira, L. C. de, Torres, L. F. F., & Santos, E. F. (2023). *Estresse em universitários: Conhecendo o efeito das atividades remotas no cotidiano pandêmico*. *Revista Brasileira de Educação*, 28, e280006. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782023280006>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2023). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Información institucional*. <https://www.gob.pe/institucion/midis/institucional>

- Hallowell, E. (2009). *Manejar el estrés: Soluciones prácticas para los desafíos del día a día*. Harvard Business School.
- Jorge, G. de O., Aguiar, D. G., Nascimento, T. G., Brito, R. L. da S., Alves, P. H. F., & Macedo, F. G. L. (2023). *Nutritional habits, physical activity, body composition, and stress among operational and administrative military police officers*. SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.5988>
- Muñoz, B. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador*, [Licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14854>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, [Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Pozos-Radillo, B. E., Preciado-Serrano, M. de L., Plascencia-Campos, A. R., Acosta-Fernández, M., Aguilera Velasco, M. de los Á. (2022). Estrategias de afrontamiento ante el estrés de estudiantes de medicina de una universidad pública en México. *Investigación en educación médica*, 11(41), 18-25. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2022.41.21379>
- QuestionPro. (2023). *Calculadora de tamaño de muestra* | QuestionPro. <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- Ribas, J. M. B. (2003). *Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos*. Editorial UOC.
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*, [Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1919?locale-attribute=en>

- Valadez, A., Cristina, B. G. M., & Esteban, V. C. J. (2023). *Estrés laboral. Síndrome de Burnout. Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral*. Ra-Ma Editorial.
- Venancio, G. (2018). *Estrés académico en estudiantes de una Universidad Nacional De Lima Metropolitana*, [Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2383>
- Villacres, C., & Zambrano, C. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Chone*, [Licenciatura, La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1268>

IX. ANEXOS

9.1 Anexo A Matriz de consistencia

Tabla 16

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿En qué medida se relaciona el nivel de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?	Determinar en qué medida se relaciona el nivel de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023	El nivel de estrés regular se relaciona con un nivel regular del desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023	Variable 01: Estrés laboral Variable 02: Desarrollo organizacional	Enfoque de investigación: cuantitativo Alcance de investigación: Correlacional Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental Temporalidad: Transversal Instrumentos: Cuestionario

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES
¿En qué medida se relaciona el cambio como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?	Determinar en qué medida se relaciona el cambio como factor estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023	El cambio como factor de estrés en un nivel regular se relaciona significativamente con un nivel regular del desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023	Variable 1: El cambio El entorno laboral Individualidades Variable 2: Calidad Financiera Productividad Satisfacción de los colaboradores
¿En qué medida se relaciona el entorno laboral como factor del estrés y el nivel	Determinar en qué medida se relaciona el entorno laboral como factor del	El entorno laboral como factor del estrés en un nivel regular se	

<p>de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?</p>	<p>estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023</p>	<p>relaciona significativamente con un nivel regular del desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023</p>	
<p>¿En qué medida se relaciona la individualidad como factor del estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la individualidad como factor de estrés y el nivel de desempeño organizacional de los colaboradores de LA SEDE</p>	<p>La individualidad como factor de estrés en un nivel regular se relaciona significativamente con un nivel regular del desempeño organizacional de los colaboradores</p>	

DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023?	CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023	de LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL, en el año 2023		
---	---	--	--	--

9.2 Anexo B Matriz de operacionalización

Tabla 17

Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	El cambio	<i>El cambio de carga de trabajo</i>
		<i>El cambio de remuneración</i>
		<i>El cambio de trabajo, proyecto o de área o equipo</i>
		<i>El cambio en la seguridad</i>
	El entorno laboral	<i>La sobrecarga laboral</i>
		<i>La cultura de trabajo bajo presión</i>
		<i>Supervisores difíciles</i>
		<i>Colegas negativos</i>
	Individualidades	<i>Temor al fracaso</i>
		<i>Baja autoestima</i>
		<i>Falta de confianza</i>
		<i>Perdida de una comunidad colaborativa</i>
		<i>Agotamiento laboral</i>
Desempeño organizacional	Dimensiones	Indicadores
	Calidad	Excelencia del producto
		Excelencia del servicio
		Satisfacción del cliente

	Confiabilidad
	Innovación
	Mejora continua
	Compromiso
Financiera	Rentabilidad
	Ingresos
	Costos
Productividad	Eficiencia
	Efectividad
	Optimización de procesos
Satisfacción de los colaboradores	Ambiente laboral
	Desarrollo profesional
	La comunicación
	Equilibrio entre vida personal y trabajo

9.3 Anexo C Encuesta.

Tabla 18

Encuesta

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACION				
Completamente en desacuerdo	1				
En desacuerdo	2				
Indiferente	3				
De acuerdo	4				
Completamente de acuerdo	5				
PREGUNTAS	Valoración				
	1	2	3	4	5
Estrés laboral					
1.-¿En la institución percibe que hay un exceso en los cambios de la carga de trabajo?	1	2	3	4	5
2.-¿En la institución percibe que los cambios en las remuneraciones le generan angustia y preocupación?	1	2	3	4	5
3.-¿En la institución percibe que hay constantes cambios de equipo y de áreas de trabajo?	1	2	3	4	5
4.-¿En la institución percibe que los despidos son comunes?	1	2	3	4	5
5.-¿En la institución percibe que su trabajo tiene una sobrecarga de tareas?	1	2	3	4	5

6.-¿En la institución percibe que se trabajó bajo presión comúnmente?	1	2	3	4	5
7.-¿En la institución percibe que los supervisores ejercen mucha presión para el logro los objetivos?	1	2	3	4	5
8.-¿En la institución percibe que sus colegas no son colaborativos y dificultad lograr un mejor desempeño?	1	2	3	4	5
9.-¿Siente temor al fracaso en su trabajo por un exceso de competencia?	1	2	3	4	5
10.-¿Siente negativamente sobre sí mismo?	1	2	3	4	5
11.-¿Siente que no puede confiar en sus líderes	1	2	3	4	5
12.-¿Siente que se ha perdido el espíritu colaborativo entre sus colegas de trabajo?	1	2	3	4	5
13.-¿Se siente agotado, por el exceso de trabajo y la falta de energía?	1	2	3	4	5
Desempeño organizacional	1	2	3	4	5
14.-¿Realiza su trabajo buscando la excelencia en el resultado?	1	2	3	4	5
15.-¿En todo momento ofrece un servicio de calidad a los clientes, jefes y compañeros?	1	2	3	4	5
16.-¿Se esfuerza pensando en la satisfacción del cliente?	1	2	3	4	5
17.-¿Realiza su trabajo cumpliendo su compromiso?	1	2	3	4	5
18.-¿Propone innovaciones para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
19.-¿Busca realizar la mejora continua en su trabajo?	1	2	3	4	5
20.-¿Está comprometido con la calidad en su trabajo?	1	2	3	4	5
21.-¿La institución tiene los recursos necesarios para realizar sus actividades?	1	2	3	4	5
22.-¿La institución remunera adecuadamente a sus colaboradores para que tengan ingresos que los motive a realizar mejor su trabajo?	1	2	3	4	5

23.-¿En la institución se realiza una adecuada gestión de los recursos económicos?	1	2	3	4	5
24.-¿En la institución se busca tener un desempeño mejor con el menor costo?	1	2	3	4	5
25.-¿En la institución se busca alcanzar las metas y objetivos?	1	2	3	4	5
26.-¿En la institución se busca la optimización de los procesos?	1	2	3	4	5
27.-¿Siente que el ambiente laboral es satisfactorio?	1	2	3	4	5
28.-¿Siente que la institución promueve su desarrollo profesional?	1	2	3	4	5
29.-¿Siente que la institución tiene una comunicación clara y transparente con sus colaboradores?	1	2	3	4	5
30.-¿Siente que la institución le ayuda a equilibrar el trabajo y la vida personal?	1	2	3	4	5

Nota: Adaptado de Hallowell (2009)

9.4 Anexo D Alfa de Cronbach

En la investigación la muestra fue de 83 colaboradores. Y para evaluar el Alfa de Cronbach de los dos instrumentos participaron 20 colaboradores. En la tabla 16 se observan los casos válidos para evaluar el instrumento del estrés laboral.

Tabla 19

Resumen de casos para la evaluación de la confiabilidad del instrumento del estrés laboral

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Utilizando el sistema SPSS versión 29 y el estadístico de Alfa de Cronbach se obtuvo el resultado que se observa en la tabla 17.

Tabla 20

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	13

En resumen, el instrumento tiene un nivel alto de fiabilidad.

En la tabla 18 se observan los casos válidos para evaluar el instrumento del desempeño organizacional.

Tabla 21

Resumen de casos para la evaluación de la confiabilidad del instrumento desempeño organizacional

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido b	0	,0
	Total	20	100,0

b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Utilizando el sistema SPSS versión 29 y el estadístico de Alfa de Cronbach se obtuvo el resultado que se observa en la tabla 19.

Tabla 22

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	17

En resumen, el instrumento tiene un nivel alto de fiabilidad.